

15 Les débiteurs divers

Les débiteurs divers sont des clients dont les factures restent à recouvrer. Le suivi de ces comptes demande une organisation rigoureuse pour maintenir une saine trésorerie, éviter les retards de paiement et garder de bonnes relations commerciales. L'informatique permet les relances automatiques des statistiques et des ratios indicateurs de suivi.

Le processus dans le temps

Il est le suivant :

- Solder la facture en débitant le compte débiteur divers
- Vérifier la facture débitrice avec la prise en charge
- Envoyer immédiatement au payeur

Suivi par échéancier de cette créance

Si non paiement à J + 15 :

1ère lettre de courtoisie informant que le règlement est exigible à la réception.

Si non paiement à J + 30 :

Envoi d'une seconde lettre plus ferme expliquant la procédure judiciaire qui serait intentée si le règlement n'intervient pas rapidement.

Si non paiement à J + 60 :

Lettre de mise en demeure de payer avec accusé de réception.

Récupération de la créance

L'hôtelier peut soit:

- faire appel à un homme de loi qui se chargera de la récupérer (huissier, avocat)
- demander le recouvrement de la créance au tribunal du commerce
- faire appel à une société de contentieux qui, moyennant une cotisation annuelle et un pourcentage, se chargera de récupérer la créance

Ces ultimes recours peuvent être évités par une attention particulière mise en place lors de la réservation.

Encaissement de la créance

L'encaissement de la créance se fera principalement par chèque ou par virement bancaire. Il faudra alors procéder à une opération de caisse consistant à solder le débiteur divers et à augmenter les encaissements de la journée.

Courriers-type de relance

Première lettre de rappel de règlement

Objet : Notre facture n°...

Nous constatons, sauf erreur de notre part, que notre facture n° portant sur (services rendus) n'a fait à ce jour l'objet d'aucun règlement.

Assurés qu'il s'agit d'un simple oubli de votre part, nous vous saurions gré de bien vouloir procéder au paiement de cette facture dans les meilleurs délais.

Dans le cas où celui-ci aurait été effectué à temps, nous vous prions de ne pas tenir compte de la présente.

Dans cette attente, nous vous prions d'agréer, xx, nos salutations distinguées.

Deuxième lettre de relance

Objet : Notre facture impayée n°...

Nous constatons que notre courrier de rappel du (préciser la date ...) est resté sans suite à ce jour.

Nous vous prions de bien vouloir procéder au paiement de la facture n° dans les plus brefs délais.

Dans le cas où celui-ci aurait été effectué à temps, nous vous prions de ne pas tenir compte de la présente.

Veuillez agréer, xx, l'expression de nos salutations distinguées.

Troisième lettre de relance

Objet : Mise en demeure pour non-paiement

Nous constatons avec regret que nos courriers de rappel du (préciser les dates ...) sont restés sans suite.

En conséquence, nous vous mettons en demeure de nous régler la somme de €, dans un délai de ... à réception de la présente.

À défaut, nous nous verrions dans l'obligation d'entamer des procédures judiciaires à votre encontre.

Nous vous rappelons que le présent courrier fait courir les intérêts légaux et conventionnels.

Agréez, xx, l'expression de nos salutations.